

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

DETERMINACIÓN DE SÍNTOMAS ADICTIVOS AL USO  
INMODERADO DE INTERNET

INFORME FINAL DE INVESTIGACION  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

HILDA BEATRIZ RODRIGUEZ MARENCO

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

GUATEMALA, 11 DE NOVIEMBRE DE 2004

## Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios y a la Virgen María, porque con su divina bendición hoy me permiten culminar una de mis anheladas metas.

A mi patria Guatemala, porque me ha dado el orgullo para crecer y desarrollarme profesionalmente.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, porque me brindó la guía y las técnicas necesarias para el desarrollo de mi profesión.

A mis padres, porque me han dado el amor y apoyo incondicional en éste y en todos los proyectos que me he trazado en la vida.

A mi esposo, por su motivación, apoyo y conocimientos incondicionales que hicieron de esta tesis una realidad.

A mis dos pequeñas princesas por su paciencia y alegría.

A la Facultad de Ingeniería en Sistemas de Información de la Universidad Mariano Gálvez, por las facilidades prestadas para el desarrollo de mi investigación.

A todos los amigos y otras personas que de una u otra forma me apoyaron durante el desarrollo de mis estudios universitarios.



## INDICE

<b>PROLOGO</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>A. Adicciones</b>	<b>8</b>
<b>B. Computadoras e Internet</b>	<b>11</b>
Breve historia de las computadoras	11
Sistemas de Información basados en computadora	12
Internet	13
<b>C. Enfermedades producidas por las Computadoras</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO II</b>	<b>17</b>
Técnicas e Instrumentos	17
<b>CAPITULO III</b>	<b>21</b>
<b>PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>A. Datos generales de la población</b>	<b>21</b>
1.1. Edad (años)	21
1.2. Sexo	21
<b>B. Clasificación de niveles del uso moderado/inmoderado</b>	<b>23</b>
<b>C. Características del acceso, circunstancias propiciadoras, y gasto del uso de Internet.</b>	<b>23</b>
3.1. Tiempo de conexión diaria en Internet	24
3.2. Lugar en donde se tiene acceso a Internet	24
3.3. Inversión mensual	25
3.4. Internet como medio de evasión de los problemas	26
<b>D. Síntomas adictivos, depresión, abstinencia, dependencia, obsesión, Tolerancia</b>	<b>26</b>
<b>E. Análisis de la adicción al Internet en incidencia de síntomas, y rasgos generales</b>	<b>30</b>
Análisis de personas que tienen acceso a Internet desde el trabajo	31
<b>F. Análisis de personas que verifican el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendrían que hacer antes</b>	<b>33</b>

<b>CAPITULO IV</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
A.    Conclusiones	34
B.    Recomendaciones	36
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>37</b>
<b>CUESTIONARIO USO DE INTERNET Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>39</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>40</b>

## Prologo

Es relevante estudiar el uso inmoderado de Internet en Guatemala porque este aporta conocimientos acerca de sus efectos en el comportamiento humano a nivel individual y colectivo, además de identificar los rasgos más comunes que tienen los usuarios adictos a Internet.

Se conocen como adicciones aquellas que se centran en el abuso de sustancias, sin embargo existen conductas potencialmente adictivas no químicas, estas adicciones incluyen conductas como la ludopatía o sexo. Esta sería una modalidad de las adicciones psicológicas, la adicción a Internet.

En Guatemala no es difícil encontrar un lugar donde poder conectarse, ya que existen en la ciudad varios café Internet si es que no cuenta con el servicio en su domicilio o en su lugar de trabajo. El círculo de personas que utilizan Internet, se esta ampliando, ya que ahora muchos de los escolares cuentan con este servicio en los centros de estudio.

La investigación pretende proporcionar criterios al psicólogo, acerca de enfoques clínicos de personas que hacen uso inmoderado de Internet; por lo que el psicólogo podrá tener una guía para un trabajo efectivo para tratar estos casos, ya que este medio de comunicación llega a todos por igual, niños y adultos, sin discriminación alguna.

Los principales objetivos de ésta investigación, son:

- a. Acercar un poco más a este medio de comunicación de gran demanda a los psicólogos y estudiantes en general que tengan interés en el tema, ya que existe poca información de los efectos positivos y negativos de este servicio en Guatemala
- b. Determinar los principales efectos negativos que provoca el uso prolongado de Internet.

Este estudio permitió conocer detalladamente la influencia del uso de Internet en el comportamiento de los individuos y determinar los efectos positivos y negativos del uso de este servicio. El contacto con los estudiantes de Ingeniería en sistemas proporciona un gran aporte para el estudio del mismo, debido a que la totalidad de la muestra indicó haber tenido contacto con el servicio de Internet y por lo tanto aporta una información real sobre los objetivos planteados.

La información fue obtenida personalmente con los integrantes de la muestra, quienes indicaron sus respuestas directamente al investigador y se razonaron oportunamente los resultados para cada cuestionario trasladado.

Se identificó que el uso de Internet está ampliamente difundido en Guatemala y el impacto social actual es significativo y se espera seguirá creciendo a nivel nacional. De acuerdo a este estudio, se identificó que aún no se le ha dado la importancia apropiada a esta herramienta tecnológica, que influye en el comportamiento de los individuos.

## Capítulo I

### Introducción

De acuerdo a conversaciones con ingenieros y estudiantes de ingeniería en sistemas, el uso de Internet es importante para el desarrollo del conocimiento e investigación.

Este servicio permite al usuario conectarse a una red de redes de computación y le facilita el acceso a información en cualquier parte del mundo. Internet permite a las personas tener un correo electrónico en donde pueden enviar y recibir mensajes a cualquier parte del mundo, también, Internet permite mantener comunicación en línea con personas de diversas culturas sin ninguna frontera. Otro servicio de Internet es la navegación para investigación y obtener información. Esta información puede ser tanto de tipo educativo, entretenimiento, material para adultos, noticias y otros sin tener ningún límite o restricción de lo que allí puede consultar.

Lo anterior, puede engrandecer la cultura y el conocimiento humano, sin embargo, hay personas que tienden a permanecer conectados a Internet por tiempo prolongados (más de dos horas) y se percibe que una vez utilizan este servicio, estas personas tienden a necesitar los mismos con mayor frecuencia para actualizarse de lo que recibe su correo electrónico, conversar con amigos nacionales o extranjeros o simplemente para obtener información diversa.

De manera directa, este problema tiene relación con el sistema educativo, especialmente con el rendimiento escolar universitario, ya que en algunos casos, este comportamiento afecta su vida, principalmente por desvelarse para estar en la red hasta altas horas de la noche, causando fatiga y debido a la privación de sueño, las personas mencionan que tienen problemas de cansancio y concentración en el trabajo o la escuela. Algunos, padecen problemas de la vista y espalda.

El problema a investigar se encuentra ubicado en el área de la psicología social ya que es de interés la importancia de la comunicación en la transformación de las



sociedades humanas. La comunicación de masas es lo que refleja, crea y transforma una sociedad dándole forma y contenido a las conversaciones cotidianas. La vida cotidiana es el resultado de mundos compartidos y hasta hace algunos años estos mundos compartidos se limitaban de algún modo al entorno familiar y de la comunidad, ahora se abre un nuevo panorama llamado Internet.

Principalmente una de las implicaciones del problema es la científica, ya que se investigará el uso de Internet y su influencia positiva y negativa en la conducta humana, por otro lado existe una implicación social ya que involucra lo que es la comunicación, las relaciones familiares y sociales.

Internet representa la transformación de la sociedad como se conocía hasta hace algunos años. Poco a poco son más las personas que forman parte de esta nueva "familia" de usuarios de la red y se calcula que más de 27 millones de personas alrededor del mundo están conectadas y utilizan Internet de manera frecuente, sin embargo, en Guatemala llega esa transformación a personas con un nivel económico solvente como para mantener el servicio en su casa, sino valerse de medios como el trabajo, considerando que la mayoría de los guatemaltecos vive en la pobreza.

Se ha considerado a Internet como un medio de comunicación superior a la radio, periódico, revistas y televisión, debido a que en los últimos la actuación del individuo es pasiva, no existe interacción alguna entre él y el medio que lo mantiene informado. En Internet el usuario es quien decide seleccionar la información que desea recibir, dónde buscar, con quién platicar, los lugares a visitar, etc. Esto es un cambio importante en el modo de relacionarnos con los medios de comunicación.

La posibilidad de crecimiento en el ámbito profesional, cultural y emocional de los Guatemaltecos puede aumentar sobremanera, sin embargo, los Guatemaltecos podrían tratar de llenar algún vacío en sus vidas, volviéndose adictos a ésta. Además, principalmente por desvelarse para estar en la red hasta altas horas de la noche, podría causar cansancio y falta de concentración en el trabajo o escuela, minimizando sus

capacidades de producción económica o escolar. En el ámbito familiar también podría verse afectado cuando alguno de sus miembros pueda volverse adicto al uso de Internet, especialmente si es uno de los cónyuges, aislándose socialmente, dejar de compartir con su pareja en el ámbito emocional, físico y mental.

## Marco Teórico

### A. Adicciones

Los hábitos hacia los cuales hay una tendencia innata, se llaman instintos, aquellos debido a la educación son llamados por la mayoría de las personas actos de razón. (James, 1994)

El hábito cubre una gran parte de la vida y que todo aquel que se aplique al estudio de las manifestaciones objetivas de la mente deberá definir, desde el mismísimo comienzo y con toda claridad, cuales son sus límites. (James, 1994)

La conducta adictiva debido a la presencia de un patrón de hábitos repetitivo que aumenta el riesgo de enfermedad y se relaciona con problemas personales y sociales.

Es común que el individuo y otras personas consideran que las conductas adictivas están fuera de control, sin embargo, el comportamiento se sigue presentando a pesar de los intentos por abstenerse o moderar el consumo.

Los hábitos adictivos, por lo regular se caracterizan por la necesidad de gratificación inmediata y con frecuencia se asocian con efectos postergados y nocivos.

Las definiciones de dependencia, tolerancia, abstinencia y obsesión, Morris las define como se describen a continuación:

**Dependencia:**

Forma grave del trastorno provocado por el uso de sustancias, caracterizado por dependencia fisiológica de la sustancia. El abuso constante de un período puede dar origen a una dependencia.

**Tolerancia:**

Fenómeno consistente en que se requieren dosis más altas para obtener los efectos originales o prevenir los síntomas de la abstinencia.

**Abstinencia:**

Efectos físicos o psicológicos desagradables que se presentan al interrumpir una sustancia que crea dependencia.

**Obsesión:**

Es un trastorno de ansiedad, en que la persona se siente impulsada a tener pensamientos perturbadores o a realizar rituales absurdos.

Según Morris, entre las causas propiciadoras que impulsan al individuo a la adicción está la ansiedad, que es un trastorno en aquellos en que la ansiedad constituye la característica distintiva o que su evitación parece ocasionar el comportamiento anormal.

Según Echeburúa, para la gente el concepto de adicción incluye tomar drogas, la mayoría de las definiciones sobre lo que es una adicción se centran en el abuso de sustancias. Sin embargo hay un movimiento creciente de autores que encuentran una serie de conductas potencialmente adictivas, incluyendo muchos comportamientos que no implican el consumo de drogas. Estas adicciones no químicas incluirían conductas como el juego, el sexo, el trabajo o las compras (Echeburúa, 1999).

Durante siglos la gente se ha encontrado dependiente psicológica o físicamente a muchos comportamientos y sustancias. Esto no se debe a un mero interés, sino que consiste en un patrón de uso que puede llevar a un eventual impacto negativo en el funcionamiento, afectando al matrimonio, relaciones, trabajo, economía e incluso al estatus legal (Greenfield, 1999).

Según Echeburúa y De Corral (1994) cualquier conducta normal placentera es susceptible de convertirse en un comportamiento adictivo. Se podrían hacer usos anormales de una conducta en función de la intensidad, de la frecuencia o de la cantidad de dinero invertida y, en último termino, en función del grado de interferencia en las relaciones familiares, sociales y laborales de las personas implicadas. Los componentes fundamentales de los trastornos adictivos serían la pérdida de control y la dependencia.

Con el desarrollo de Internet y su crecimiento exponencial han aparecido también los primeros casos de psicopatología relacionados con la red. El trastorno de dependencia de la red se ha conocido con muchos nombres: desorden de adicción a Internet –Internet Addiction Disorder (IAD)- (Goldberg, 1995), uso compulsivo de Internet (Morahan-Martin y Schumacker, 1997), o uso patológico de Internet –Pathological Internet Use (PIU)- (Young y Rodgers, 1998).

Uno de los aspectos problemáticos es: ¿a qué se hacen adictos los adictos a Internet? ¿Es al contenido al que acceden o es al Internet en sí? Respecto a esto

Pratarelli (1999), utiliza el término de adicción al ordenador/Internet, y la define como un fenómeno o desorden que depende tanto del medio como del mensaje, sin inclinarse a favor de ninguno.

Un ejemplo de la problemática lo encontramos en la relación entre adicción al sexo y adicción a Internet. Un individuo que fuese adicto a las páginas de contenido sexual, ¿sería un adicto al sexo, a Internet, o a ambos?

Por otro lado, el autor Griffiths, señala la existencia de lo que el llama "adicciones tecnológicas", que se definen como adicciones no químicas que involucran la interacción hombre-máquina. Estas pueden ser pasivas (como la televisión) o activas (como los juegos de ordenador o Internet). Esta sería una modalidad de las adicciones psicológicas o conductuales, que a su vez incluiría a la adicción a Internet.

Varios autores (Echeburúa, 1999; Griffiths 1998) han señalado que Internet podría ser, en la mayoría de los casos, solo un medio o "lugar" donde alimentar otras adicciones o trastornos (P. Ej. adicción al sexo, ludopatía o parafilias), aunque también señalan que existen casos de adicción a Internet por sí mismo.

## B. Computadoras e Internet

### Breve historia de las computadoras:

En 1950 cuando se inició la computación en los negocios, el 17% de la fuerza de trabajo estaba en los empleos relacionados con la información y a finales de la década de los años 80 este porcentaje creció hasta aproximadamente un 70% (Senn, 1992).

Los trabajadores de la información son aquellos que se ganan la vida creando, utilizando, procesando, administrando o intercambiando información. El nombre más común para este tipo de trabajador es usuario (Senn, 1992).

### Sistemas de Información basados en computadora

Un sistema de información basado en computadora es un conjunto u ordenación de elementos organizados para llevar a cabo algún método, procedimiento o control mediante el procesamiento de información. Los seis elementos que conforman un sistema de información basado en computadora son el software, hardware, procedimientos, documentos, base de datos, gente. (Presman 1993)

Dentro de un sistema de información basado en computadora, la gente se refiere a los individuos que son usuarios y operadores del hardware y software. Cuando se considera un sistema interactivo basado en software, debemos comprender la percepción visual, la psicología cognitiva de la lectura, la memoria humana y el razonamiento deductivo e inductivo, por lo tanto se debe comprender al usuario y su comportamiento. (Presman 1993)

La palabra sinergia se refiere a la capacidad que tienen dos entes para llevar a cabo juntos lo que cada uno es capaz de realizar solo. La alianza entre humanos y las computadoras podría producir efectos de sinergia. La humanidad tiene el potencial de la creatividad, juicio e intuición y la computadora tiene el potencial de velocidad, precisión y atención a los detalles. (Sandes 1995)

La tecnología y los sistemas de información presentan problemas únicos a personas y sociedades porque crean oportunidades para el cambio social. A veces es posible producir cambios sociales de manera socialmente responsable, aquella que tome en cuenta los balances delicados a los que los grupos llegaron en el pasado. (Laudon, 1992)

La tecnología de información no es ciertamente la primera tecnología que ofrece tal potencial para cambios radicales de tipo social. La maquina de vapor, la electricidad, los motores de combustión interna, el teléfono y la radio, cada uno en su momento ofreció nuevas oportunidades para los cambios sociales y las acciones individuales. (Laudon, 1992)

Las sociedades no se enfrentan desnudas al cambio social y a donde los lleve la marea. Históricamente, las sociedades han reaccionado al cambio tecnológico mitigando su influencia, civilizando el cambio, compensando a las personas lastimadas y tratando de restaurar los balances perdidos durante siglos. (Laudon, 1992)

### Internet

La Internet es una red informática internacional que, si bien nació como un medio de comunicación para dar cause a la difusión de mensajes personales en ámbitos privados, por su configuración como medio de interconexión global permite la difusión de mensajes de cualquier tipo a un mercado potencial de usuarios de ámbito mundial. (Betancourt, 1997)

Los servicios más importantes de Internet son el correo electrónico, grupos de discusión con personas en cualquier parte del mundo (Chats), transferencias de archivos, ejecución remota de sesiones, búsqueda de información en bases de datos, consultas a bibliotecas, llamadas de larga distancia, transferencias electrónicas de fondos, así como consulta e intercambio de música, videos, investigaciones específicas, entre muchos otros. (Samayoa, 1995)

El correo electrónico permite mandar mensajes completos a otros usuarios de Internet en cualquier parte del mundo, enviar archivos con los mensajes, recibir mensajes. (Samayoa, 1995)

Internet ha sido una red internacional, sin embargo, únicamente se había extendido hacia los países que mantenían buenas relaciones con USA. Últimamente con una situación internacional menos tensa, Internet se ha esparcido por todos lados. (Betancourt, 1995)

Cuando nos presentan a alguien, advertiremos varias cosas acerca de él; su ropa, gestos, forma de hablar, tono de la voz, firmeza en el apretón de manos y otros aspectos. Después nos valemos de esas pistas para colocarlo en categorías ya establecidas. Sin embargo, en Internet podremos conocer en línea a diversas personas de cualquier parte del mundo sin poder advertir sobre rasgos físicos de la persona. (Morris, 1987)

En la red hay cosas que constituyen delito o ilícito civil que el Estado debe perseguir y castigar. Por ejemplo, la madre a la que se ha retirado la patria potestad por adicción a la Internet ¿había hecho verdaderamente una libre elección personal entre el amor a su hijo y la afición desmesurada a navegar en la Internet? (Carreró, 1997)

Para una investigación realizada entre noviembre de 1996 y octubre de 1997, por una compañía de detectives de Virginia, sobre 185 empresas del área de Washington, un 25 por ciento de los que trabajan con las computadoras de dichas empresas acceden a contenidos pornográficos durante el tiempo de trabajo. Esto se encontró de paso a consecuencia de sospechas por parte de los empresarios sobre la transmisión de información confidencial, derroche de recursos u otros comportamientos que harían indeseables a un empleado. (Carreró, 1997)

### C. Enfermedades producidas por las Computadoras

También se han relacionado varias enfermedades con el uso continuo de computadoras, tal como la enfermedad por estrés repetitivo, el síndrome de túnel de carpo, síndrome de visión de computadora y Tecnoestrés. (Laudon, 1992)



La enfermedad por estrés repetitivo (RSI) ocurre cuando grupos de músculos se ven forzados por las mismas y repetitivas acciones, a menudo con cargas de alto impacto (como en el tenis) o decenas de miles de repeticiones con cargas de bajo impacto (como las del trabajo con el teclado de la computadora) (Laudon, 1992)

El tipo más común de RSI relacionado con la computadora es el síndrome de túnel de carpo (CTS), en donde la presión sobre el nervio medio a través de la estructura ósea de la muñeca, llamada “túnel de carpo”, produce dolor. La presión es ocasionada por la constante repetición de los golpes en el teclado. (Laudon, 1992)

El síndrome de visión de computadora (CSV), se refiere a la condición de esfuerzo de los ojos relacionada con el monitor de la computadora. Sus síntomas son dolores de cabeza, visión borrosa y ojos secos e irritados. Sus síntomas son generalmente temporales (Laudon, 1992)

La enfermedad más nueva relacionada con las computadoras es el tecnoestrés, definido como estrés inducido por el uso de la computadora y cuyos síntomas incluyen sensibilidad, hostilidad hacia las personas, impaciencia y enojo. (Laudon, 1992)

El problema del Tecnoestrés, es que las personas que trabajan continuamente con las computadoras esperan que las demás personas y las instituciones humanas se comporten como computadoras, que den una respuesta pronta y atenta, con ausencia de emociones. (Laudon, 1992)

## Hipótesis

El uso inmoderado de Internet provoca en el comportamiento humano síntomas adictivos.

Variables	Noción	Indicadores	Operacionalización
Uso inmoderado de Internet	Utilización excesiva en la red de redes de ordenadores que comparten datos y recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso</li><li>• Circunstancias propiciadoras</li><li>• Tiempo de uso</li><li>• Factor económico</li></ul>	Respuesta a preguntas: 1, 2,3, 9, 11
Síntomas adictivos	Consiste en un patrón de uso que puede llevar a un eventual impacto negativo en el funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dependencia</li><li>• Abstinencia</li><li>• Obsesión</li><li>• Tolerancia</li></ul>	Respuesta a preguntas: 4, 5, 6, 7, 8, 10

Cotejo

Causas Propiciadoras (Ansiedad, stress, timidez)

Rasgos del Sujeto (Aislamiento, fantasía, inseguridad)

## Capítulo II

### Técnicas e Instrumentos

#### 1. Metodología:

La Facultad de Ingeniería en sistemas de información de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala campus central en jornada vespertina, tiene un total de 2100 estudiantes, quienes pertenecen a clase media y clase media baja, en su mayoría trabajadores durante el día y estudiantes universitarios durante la noche.

Se determinó el tamaño de la muestra, por medio de la herramienta de software denominada IDEA (Interactive Data Extraction and Analysis) de acuerdo a una población de 2100 alumnos, con un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó un cuestionario con 10 preguntas de respuesta múltiple, a una muestra aleatoria de 50 personas, de la facultad de ingeniería en sistemas de la Universidad Mariano Gálvez que expresaron tener acceso al uso de Internet. Las personas están comprendidas entre 19 y 40 años, de ambos sexos, estudiantes de la carrera de ingeniería en sistemas.

Las fases que contempló este proceso son cinco: a) caracterización de la población, b) selección de la muestra, c) identificación de la conducta de los usuarios de Internet, d) diagnóstico, e) análisis por grupos.

#### 2. Instrumentos de recolección de datos:

Para llevar a cabo la investigación se utilizó un cuestionario con margen de respuesta múltiple cerrada, el mismo contiene datos sobre uso de Internet e indicadores sobre síntomas adictivos.

Las preguntas están orientadas hacia los siguientes temas:

- Períodos de utilización promedio diario del servicio de Internet.
- Principal lugar en donde se tiene acceso a Internet.

- Inversión económica mensual por el acceso.
- Dependencia al uso de servicios de Internet
- Influencia negativa en el ámbito académico o laboral por el uso del servicio.
- Obsesión por consultar el correo electrónico.
- Abstinencia
- Establecer si los entrevistados utilizan Internet como medio de evadir los problemas
- Tolerancia

3. Técnicas y Procedimientos de Trabajo:

El cuestionario se aplicó el día 21 de octubre de 2003, a los estudiantes indicados, en los salones de clase de la universidad en forma individual, preguntándoles inicialmente si eran usuarios de Internet. Cada uno completó el cuestionario en forma individual y sin intervención directa del investigador, evaluando los indicadores de acceso, circunstancias propiciadoras, tiempo de uso, factor económico, dependencia, abstinencia, obsesión y tolerancia.

4. Técnicas de análisis estadísticos, descripción e interpretación de datos:

Se utilizó estadística descriptiva para el análisis de datos cuantitativos, que incluye gráficos y análisis cualitativos. Para el análisis de datos recopilados por medio del cuestionario, se utilizó la siguiente metodología:

- a) Se numeraron secuencialmente los cuestionarios obtenidos de los estudiantes.
- b) Por medio de una hoja electrónica utilizando Microsoft Excel, en las filas de la hoja se detallaron las preguntas y las respuestas dadas por los estudiantes, por medio del identificador número “1” y en las columnas se colocaron los números de cuestionarios asignados secuencialmente.

- c) Dentro de los datos colocados en las filas de la hoja electrónica se colocaron las variables de Edad, Sexo, Año que Cursa, Carrera, ¿Cuántas horas pasa conectado a Internet diariamente?, ¿En dónde tiene acceso a Internet principalmente?, ¿Cuánto Invierte en consumo de Internet al mes?, ¿Se encuentra conectado a Internet por más tiempo del que planeó hacerlo?, ¿El rendimiento académico o laboral ha sufrido por la cantidad de tiempo que permanece conectado a Internet?, ¿Qué tan frecuentemente verifica el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes?, ¿Qué tan seguido se siente deprimido, ansioso o nervioso cuando no está conectado, sentimientos que desaparecen al conectarse a Internet?, ¿Utiliza Internet como medio para evadir los problemas, o de aliviar un estado de ánimo?, ¿Ha aumentado el uso de Internet durante el último mes?, Si alguien le interrumpe mientras está conectado a Internet, usted, ¿se impacienta, se molesta o se comporta de manera desagradable?
- d) Las respuestas dadas por la muestra de estudiantes en cada cuestionario (Columnas) se identificaron con el número “1” y las otras respuestas con blancos.
- e) Por medio de la hoja electrónica, se acumularon los totales para cada respuesta de cada pregunta, determinándose el total por cada una de ellas.
- f) Con ayuda de la hoja electrónica, se seleccionaron los cuestionarios en donde se indicaba que los estudiantes se “Conectan a Internet Desde El Trabajo” y se determinaron los resultados de las otras respuestas cuando la variable “¿En dónde tiene acceso a Internet principalmente?”, es positiva.
- g) Con ayuda de la hoja electrónica, se seleccionaron los cuestionarios en donde los estudiantes indicaron que “Leen el correo antes de hacer algo importante” y se determinaron los resultados de las otras respuestas cuando la variable “¿Qué tan frecuentemente verifica el correo electrónico

en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes? indicaba los valores de siempre, frecuentemente y raramente.

- h) Se determinó porcentajes de cada posible respuesta de cada una de las preguntas del cuestionario utilizado en el estudio.

## Capítulo III

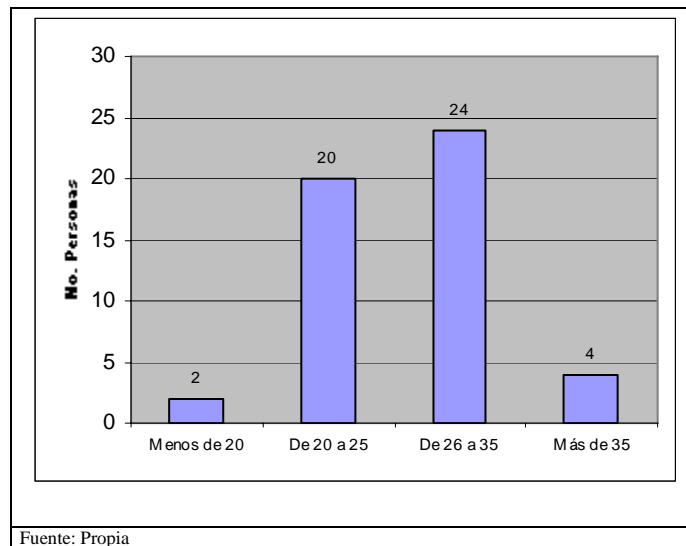
### Presentación, Análisis e interpretación de resultados

#### Resultados del estudio

##### A. Datos generales de la población

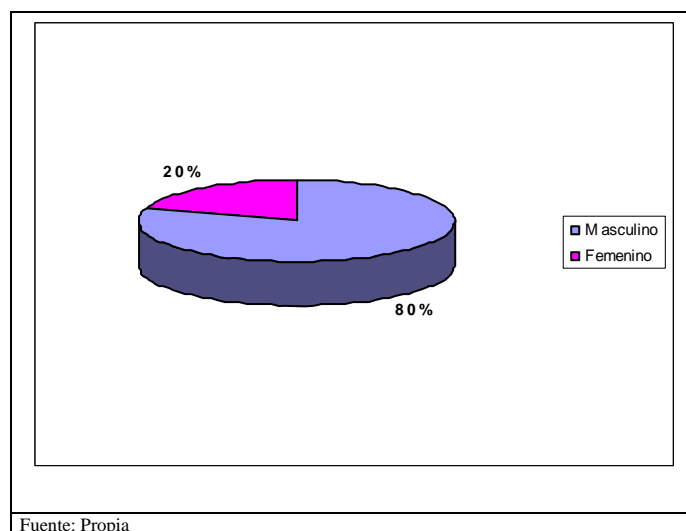
Cincuenta estudiantes de la universidad Mariano Gálvez, de la facultad de ingeniería en sistemas de información, comprendidos entre los 19-40 años de ambos sexos.

##### 1.1. Edad (años)



El 40% de los estudiantes (as) de la muestra considerada tiene de 20 a 25 años de edad, mientras el 8% lo constituye los mayores de 35 años, el 4% los menores de 20 y el 48% los de 26 a 35 años.

##### 1.2 Sexo



La mayoría de los encuestados corresponden al sexo masculino. Únicamente 20% fueron mujeres.



#### B. Clasificación de niveles del uso moderado/inmoderado

Como uso inmoderado de Internet, se entiende la utilización excesiva en la red de redes de ordenadores que comparten datos y recursos, los niveles que se usaron en esta investigación aparecen de la siguiente manera:

Menos de una hora

De 1 a 3 horas

De 3 a 6 horas

Más de 6 horas

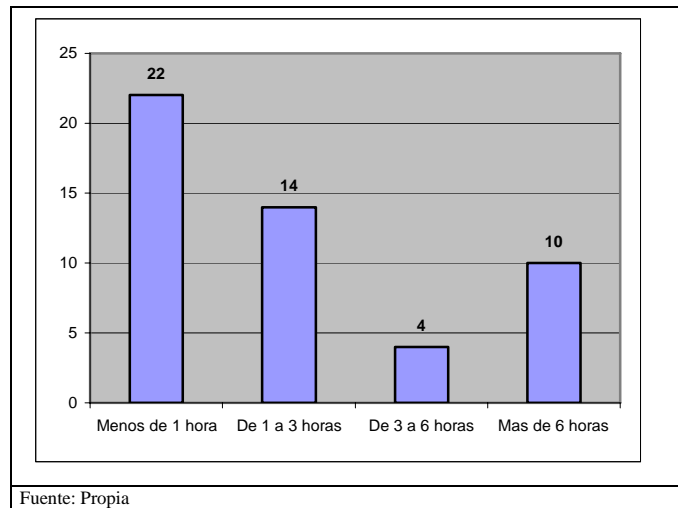
Debe tomarse en cuenta que esta clasificación va a depender de las otras variables investigadas.

#### C. Características del acceso, circunstancias propiciadoras, y gasto del uso de Internet.

Características del acceso: se plantearon cuatro respuestas, entre ellas si era utilizado Internet desde el trabajo, casa, café Internet u otro; de los cuales el 66% de la muestra indica principalmente que tiene acceso a Internet desde el trabajo, por tal razón el gasto por este concepto a nivel personal es bajo.

Las circunstancias propiciadoras se refieren a que si utilizan el servicio de Internet como medio de evasión de problemas o para aliviar un estado de ánimo, también si en algún momento se han sentido ansiosos, deprimidos o nerviosos cuando no están conectados, sentimientos que desaparecen al conectarse en Internet. Las respuestas de los encuestados, indicaron que el 80% no utilizan este servicio para esos fines, pero hay que tomar en cuenta que un 20% restante lo han hecho alguna vez.

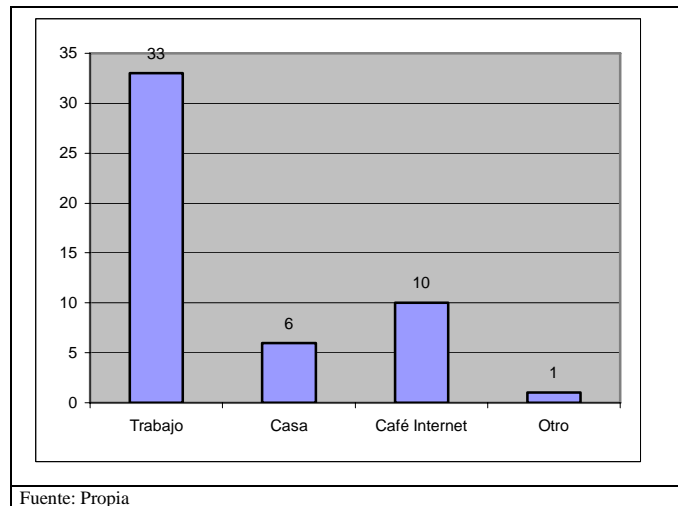
### 3.1. Tiempo de conexión diaria en Internet



El 44% de los encuestados indica conectarse menos de una hora diaria en promedio, 28% indica conectarse de 1 a 3 horas diarias y el 28% indica conectarse más de 3 horas diarias

Saber el tiempo que dedican diariamente al uso de Internet, nos permitirá encontrar si hay abuso en esta tecnología, siempre y cuando se tenga el suficiente cuidado de no mezclar el trabajo con la adicción.

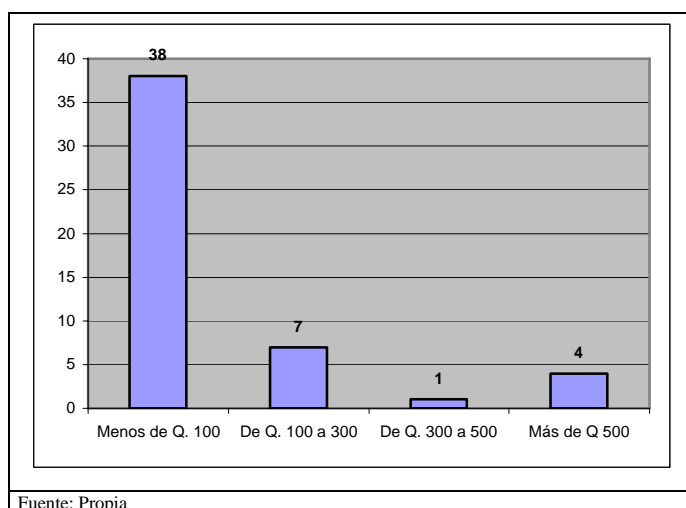
### 3.2 Lugar en donde se tiene acceso a Internet



66% de los entrevistados indican conectarse a Internet por medio del trabajo, 20% se conecta principalmente desde café Internet y 14% indica que se conecta desde su casa u otro lugar.

Encontramos que la mayoría de personas se conecta principalmente desde su trabajo, pero no con fines laborales ya que reconocen que lo hacen para fines personales como por ejemplo el correo electrónico.

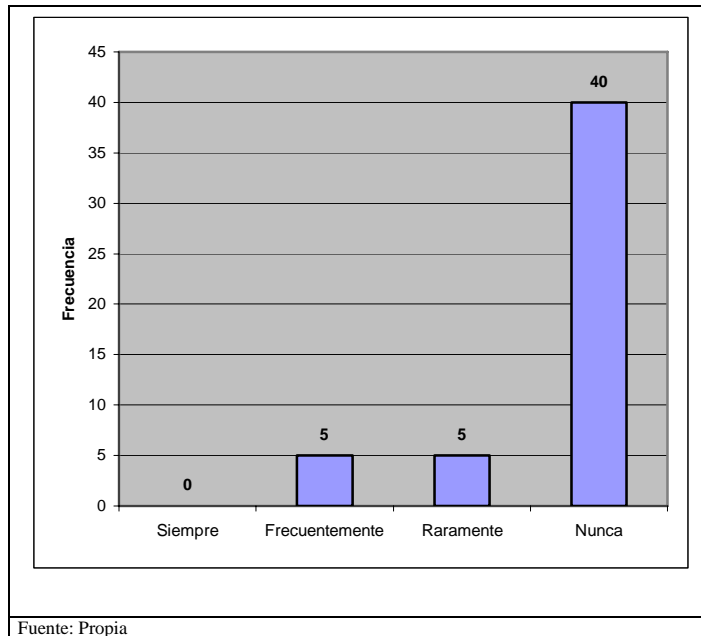
### 3.3 Inversión mensual



Derivado que la mayoría de los encuestados se conecta desde su trabajo, se observa que el 76% gasta menos de Q.100.00 al mes por consumo de Internet, 14% gasta de Q 100.00 a 300.00 al mes y 10% gasta más de Q300.00 mensuales.

La inversión mensual no parece ser problema ya que en los anteriores postulados encontramos que el principal lugar de acceso a la red es en la oficina, por lo cual el gasto es relativamente bajo.

### 3.4 Internet como medio de evasión de los problemas



El 80% de la muestra considera que no utiliza Internet como medio para evadir problemas. El 20% reconoce que algunas veces ha utilizado Internet para evadir problemas o aliviar un estado de ánimo.

#### D. Síntomas adictivos, depresión, abstinencia, dependencia, obsesión, Tolerancia

Uno de los rasgos importantes de la adicción es la abstinencia o supresión (problemas físicos y anímicos que aparecen si el sujeto reduce o interrumpe el uso de la sustancia); en el estudio se estableció que un 10% presenta frecuentemente síntomas de abstinencia, el 10% algunas veces y, el 80% nunca ha presentado algún síntoma de abstinencia, por lo que se deduce que es un porcentaje bajo (20%) de la población.

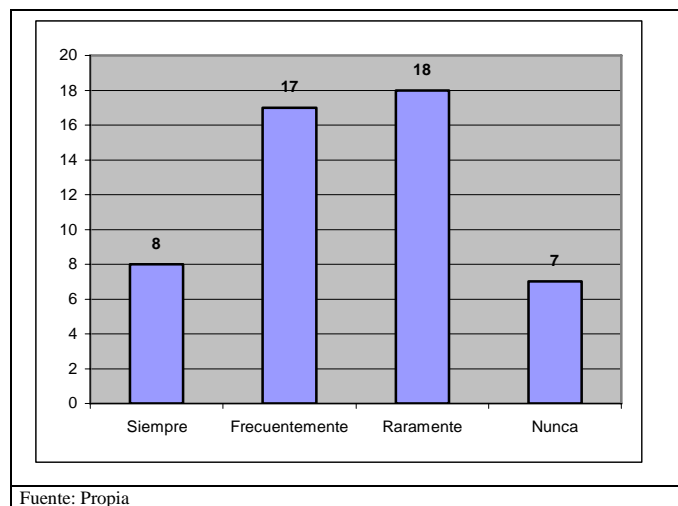
La dependencia es una forma grave del trastorno provocado por el uso de sustancias, caracterizado por dependencia fisiológica de la sustancia, en nuestro caso por el uso continuo de Internet y que en el estudio se marca que un 14% no presenta ningún síntoma de dependencia al uso del servicio, mientras que un 86% muestra algún grado de dependencia al uso del servicio.

En cuanto a la tolerancia (se necesitan cantidades cada vez mayores de la droga para lograr el mismo efecto), y según el enunciado que si el usuario de Internet se excede del tiempo planeado, se identificó en el estudio que el 60% no tiene síntomas de tolerancia; por lo que el 40% restante, muestra algún grado de tolerancia a Internet.

Las obsesiones son pensamientos o ideas involuntarios que siguen recurriendo pese a los intentos de los sujetos por interrumpirlos. Se debe tomar en cuenta que en ocasiones todos llegamos a tener obsesiones o compulsiones ligeras. En la investigación realizada, se determinó que un 54% de la muestra tiene síntomas obsesivos, el 28% ha presentado síntomas obsesivos algunas veces, y el 18% no ha presentado síntomas.

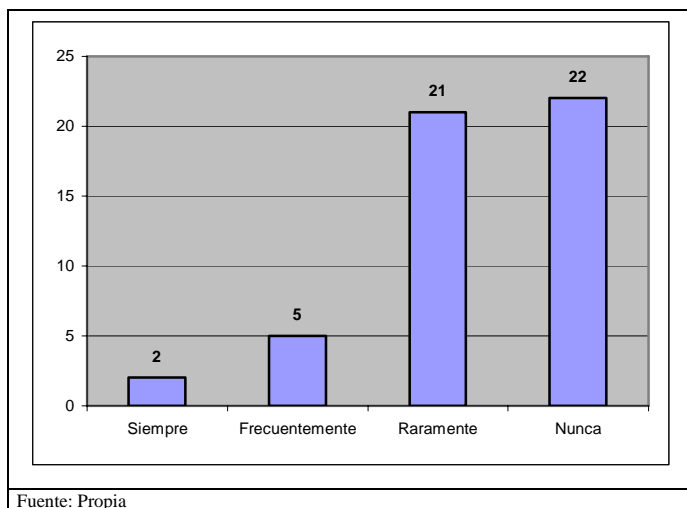
El trastorno afectivo más común es la depresión, estado en el cual el sujeto se siente abrumado de tristeza, sufrimiento y sentimientos de culpabilidad, la muestra indica que el 80% de los encuestados no utilizan Internet para evadir los problemas o aliviar un estado de ánimo.

#### 4.1 Conexión sin excederse durante el tiempo planeado



86% de los encuestados reconoce que siempre, frecuentemente o raramente se conecta a Internet por más tiempo del que planeó hacerlo, mientras que solo el 14% indica que no sobrepasa el tiempo.

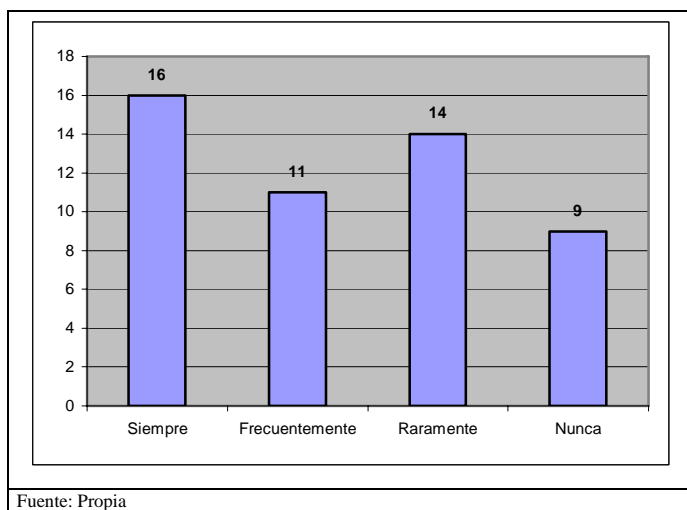
#### 4.2 Efectos negativos en las actividades académicas o laborales por la cantidad de tiempo que permanece conectado a Internet



Más de la mitad de los encuestados (56%), reconocen que por lo menos algunas veces han sufrido en su rendimiento académico o laboral por la cantidad de tiempo que permanece conectado a Internet.

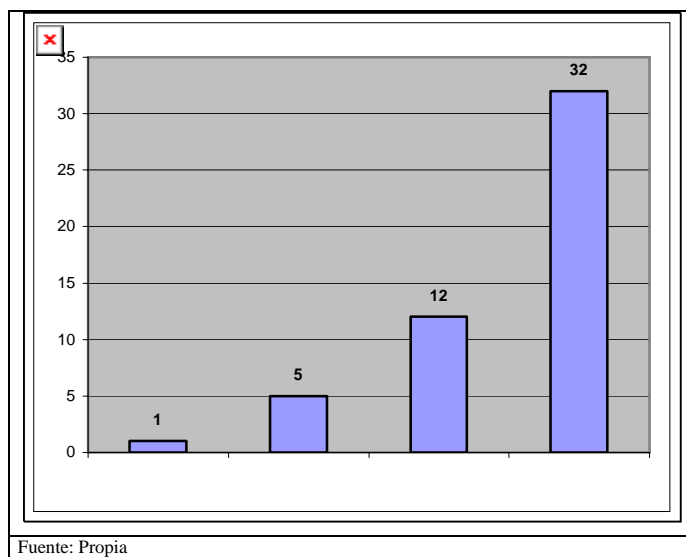
Sin duda alguna, si permanecemos mucho tiempo conectados a Internet podrían verse afectadas nuestras actividades académicas o laborales pero también la salud ya que existen enfermedades producidas por las computadoras tal como la enfermedad por estrés repetitivo, el síndrome de túnel de carpo, síndrome de visión de computadora y tecnoestrés.

#### 4.3 Verificación del correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes



Se identificó que el 54% de los entrevistados aceptaron que verifican su correo electrónico siempre o frecuentemente antes de hacer algo planificado.

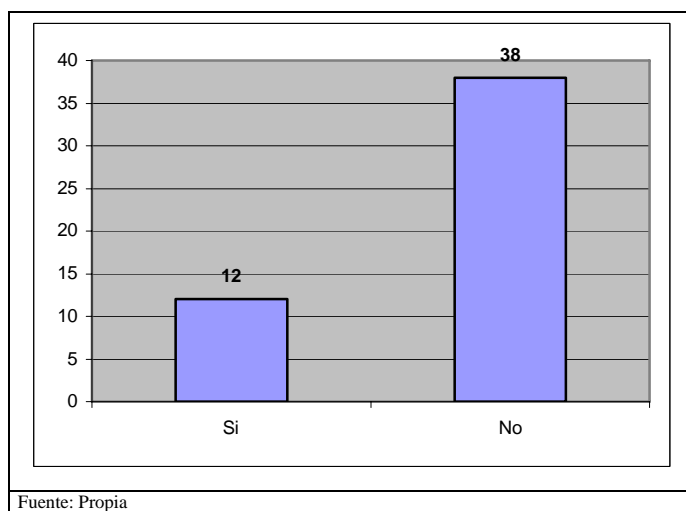
#### 4.4 Personas que refieren que la depresión, ansiedad o nerviosismo cuando no está conectado, desaparecen al conectarse a Internet



El 64% de la muestra considera que no se siente deprimido, ansioso o nervioso cuando no está conectado a Internet, mientras que el 36% reconoce que algunas veces ha sufrido estos sentimientos.

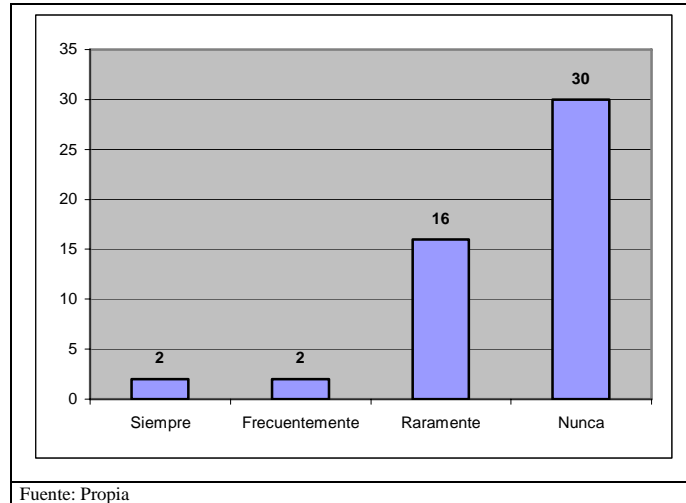
Cuando una persona se abstiene al uso de Internet, aparecen síntomas como la depresión, ansiedad o nerviosismo. A esto se le llama abstinencia y es uno de los rasgos que suelen aparecer en una adicción.

#### 4.5 Aumento del uso de Internet durante el último mes



Un cuarto de la muestra ha incrementado el uso de Internet en el último mes.

#### 4.6 Personas que refieren que las interrupciones hacen que se impaciente, se moleste o se comporta de manera desagradable



El 60% de la muestra indica que nunca se impacienta o molesta cuando es interrumpido mientras está conectado a Internet. 32% reconoce que raramente se comporta de dicha manera y 8% indica que siempre o frecuentemente se comporta de la manera indicada.

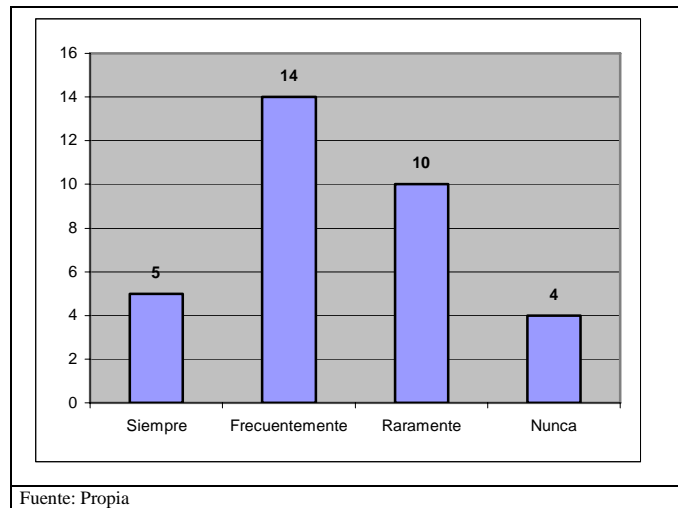
#### E. Análisis de la adicción al Internet en incidencia de síntomas, y rasgos generales

Debe notarse que la dependencia y la obsesión presentada en la encuesta es alta, y son rasgos que deben de tomarse en cuenta y ser considerados importantes para la determinación de síntomas adictivos al uso inmoderado de Internet. Se debe tener en cuenta que la mayoría de estas personas tienen acceso a Internet desde el trabajo, desde este punto se plantean diversos análisis y se pueden observar en los enunciados que siguen a continuación, con su gráfica y análisis respectivo.



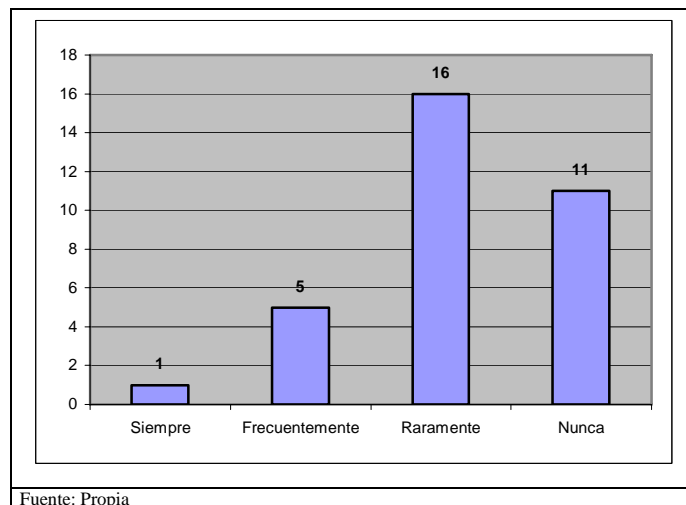
## Análisis de personas que tienen acceso a Internet desde el trabajo

### 5.1 Permanencia voluntaria a Internet por más tiempo del que planeó hacerlo



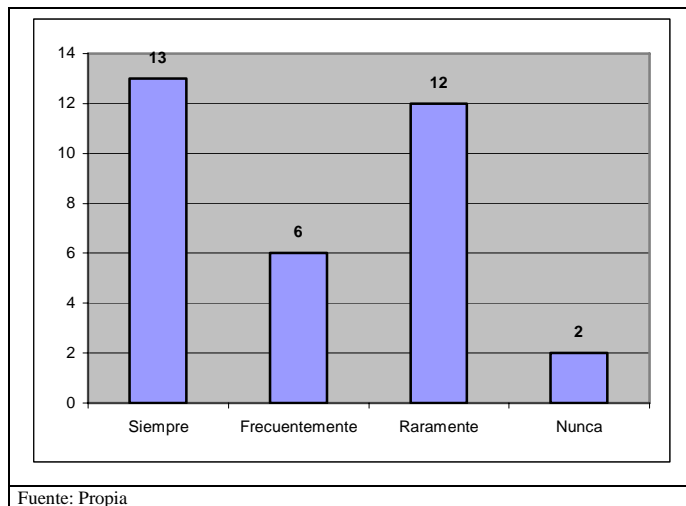
Se identificó que el 88% de las personas que se conectan desde el trabajo, por lo menos algunas veces se conectan a Internet por más tiempo que planearon hacerlo. En este se incluye el 58% que se excede en el tiempo planificado en forma frecuente o siempre.

### 5.2 Baja en el rendimiento académico o laboral por la cantidad de tiempo que permanece conectado a Internet



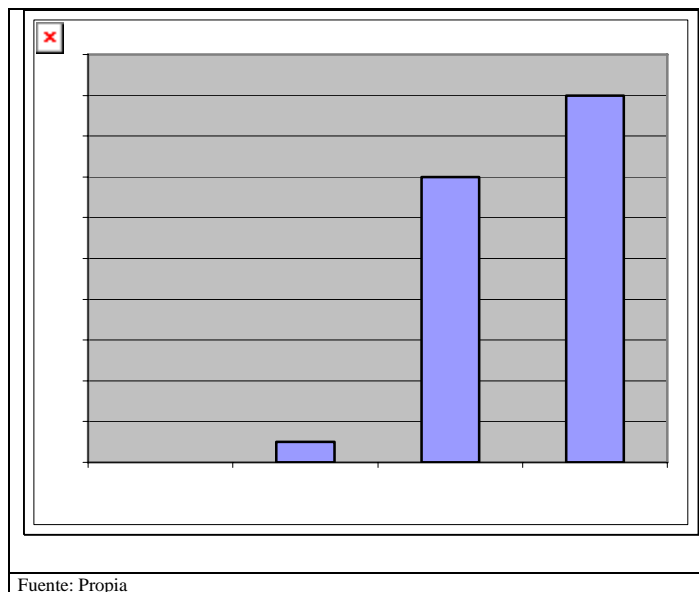
El 33% de las personas que se conectan desde el trabajo expresan que nunca han tenido problemas con el rendimiento académico o laboral por la cantidad de tiempo que permanecen conectados a Internet, por lo que el 67% reconoce haber tenido problemas en ese sentido.

### 5.3 Personas que refieren que verifican frecuentemente el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes



El 58% reconoce revisar siempre o frecuentemente el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes. 36% indicó hacerlo raramente y solamente el 6% indica nunca hacerlo.

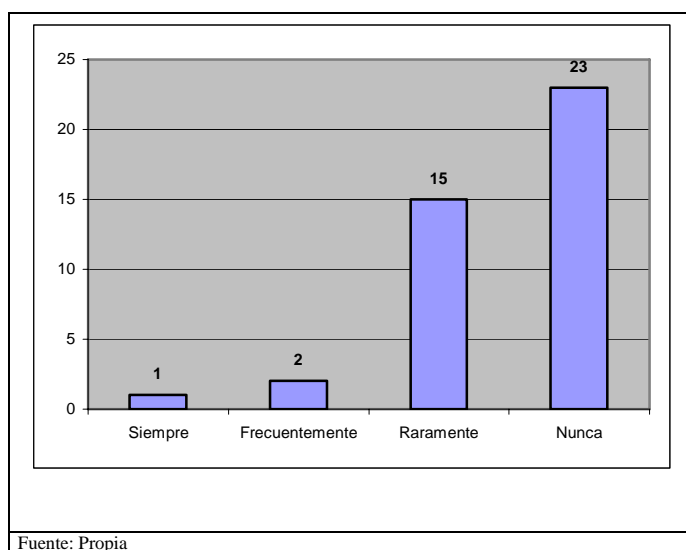
### 5.4 Personas que refieren que si alguien les interrumpe mientras están conectados a Internet, se impacientan, se molestan o se comportan de manera desagradable



Se determinó que el 42% de quienes se conectan desde el trabajo, raramente se molestan o se impacientan si alguien les interrumpe, el 3% si lo hacen siempre o frecuentemente.

F. Análisis de personas que verifican el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendrían que hacer antes

5.5 Personas que refieren que si alguien les interrumpe mientras está conectado a Internet, se impacientan, se molestan o se comportan de manera desagradable



Se determinó que el 44% se molestan raramente, frecuentemente o siempre, si les interrumpen mientras están conectados a Internet. El 56% indica que nunca se molesta si es interrumpido.

Derivado de la investigación realizada, se determinó que el 54% de la muestra tiene síntomas obsesivos por el uso del correo electrónico. Uno de los rasgos de la adicción es la abstinencia y se estableció que 10% presenta frecuentemente los síntomas derivados tales como impacientarse, molestarse o comportarse de manera desagradable. El 60% de la muestra no tiene síntomas de tolerancia. Cabe resaltar que 88% de las personas que se conectan desde el trabajo, por lo menos, algunas veces, se conectan a Internet por más tiempo del que planearon hacerlo y 58% de los mismos que se conectan a Internet desde el trabajo, revisa siempre o frecuentemente el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes.

## Capítulo IV

### Conclusiones y Recomendaciones

#### A. Conclusiones

Derivado de la investigación realizada se determinó el uso inmoderado de Internet provoca en el comportamiento humano algunos rasgos de síntomas adictivos tal como se indicaba en la hipótesis.

A continuación se describen los resultados obtenidos:

- a) La dependencia es un rasgo adictivo, provocado por el uso de sustancias, en este caso por el uso continuo de Internet, en cual en este estudio se marca en el 86% de la población.
- b) Se determinó que el 54% de la muestra tiene síntomas obsesivos por el uso del correo electrónico, el 28% ha presentado síntomas obsesivos algunas veces y únicamente el 18% no ha presentado síntomas. Se debe de tomar en cuenta que la obsesión es un trastorno provocado por la ansiedad, y se caracteriza por pensamientos e ideas involuntarias que siguen recurriendo pese a los intentos del sujeto por interrumpirlos.
- c) Uno de los rasgos importantes de la adicción es la abstinencia, en el estudio se estableció que 10% presenta frecuentemente síntomas de abstinencia, tal como impacientarse, molestarse o comportarse de manera desagradable, el 10% algunas veces y 80% nunca ha presentado algún síntoma de abstinencia; por lo que se deduce que es un porcentaje bajo (20%) en la población.
- d) Se identificó que el 60% de la muestra no tiene síntomas de tolerancia.
- e) Se determinó que abstinencia y tolerancia es baja en la muestra, sin embargo, debe notarse que la dependencia y obsesión presentada por la muestra es

significativamente alta. Por lo tanto, la muestra no presenta todos los síntomas que podrían tipificar una adicción, sin embargo, debe notarse que los síntomas de dependencia y obsesión podrían influir en el surgimiento de síntomas de abstinencia y tolerancia pudiendo llegar a la adicción.

- f) Es importante notar que el 88% de las personas que se conectan desde el trabajo, por lo menos algunas veces se conectan a Internet por más tiempo que planearon hacerlo (dependencia), y el 67% acepta haber tenido problemas en el rendimiento laboral o académico (obsesión), por lo que esto podría influir en el rendimiento laboral o productividad si no se utiliza para los fines que la institución ha implantado el servicio de Internet.
- g) El 58% de las personas que se conectan a Internet desde el trabajo, revisa siempre o frecuentemente el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes, esto también podría disminuir la productividad de las personas durante las horas laborales y eventualmente hacer mal uso de los recursos de las instituciones para las cuales trabajan si se utilizan para asuntos personales, ya que el 66% de la muestra indica que principalmente tiene acceso a Internet desde el trabajo, por tal razón el gasto por ese concepto a nivel personal es bajo.

## B. Recomendaciones

- a) Considerar para una futura investigación de este tema, se tome en cuenta usuarios permanentes de Internet.
- b) Considerar una población infantil de 06 a 12 años, que tengan acceso a Internet, para conocer sus principales usos e inquietudes sobre Internet, y de esta manera proveer de programas de prevención para infantes que pudieran llegar a ser adictos.
- c) Las compañías deben elaborar mecanismos de control que permitan limitar a los empleados hacer uso inadecuado de los servicios de Internet y que el mismo sea utilizado principalmente como herramienta para el desarrollo de sus funciones.
- d) Las instituciones públicas como el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social implementen un programa de prevención detallando los principales síntomas de manera que si la persona se siente identificada con estos pueda referirse a cualquiera de sus clínicas, para tratamiento psicológico, y minimizar síntomas como ansiedad, depresión y obsesión que pueden ser provocados por el uso inadecuado de Internet.

## Bibliografía

1. Beret, F. Corominas  
Fundamentos Neurológicos Del Comportamiento  
Oikos-Tau S.A. Ediciones  
Apartado 5346 Barcelona  
Vilassar Del Mar, Barcelona España  
1977.  
252 p.p.
2. Betancourt, Flor del Rocío  
Tesis Conceptos Generales Sobre Internet  
Universidad Francisco Marroquín  
Noviembre 1997  
40 p.p.
3. Echeburúa, Enrique  
Adicciones Sin Drogas  
Editorial Desclee  
1999  
Buenos Aires, Argentina [www.libreriapaidos.com](http://www.libreriapaidos.com)
4. Estrada Samayoa, Lilly Ana  
Tesis Internet En Guatemala, Pasado, Presente Y Futuro  
Universidad Francisco Marroquín  
1995  
48 p.p.
5. James, William  
Principios De Psicología  
Biblioteca De Psicología, Psiquiatria Y Psicoanálisis  
Dirigida Por Ramon De La Fuente  
Fondo De Cultura Economica  
México 1994  
1,106 p.p.
6. Laudon, Kenet y Janeth  
Tecnología Y Sistemas De Información Aplicados A La Administración  
Prentice Hall  
885 p.p.
7. Morris, Charles  
Psicología Un Nuevo Enfoque  
Décima Edición  
Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.  
México, 2001  
722 p.p.

8. Presman, Roger S.  
Ingeniería Del Software  
Tercera Edición  
España: Mcwraw Hill Interamericana De España, S. A., 1993  
824 p.p.
9. Sandes, Donald H.  
Informática Presente Y Futuro  
Mcgrawhill Interamericana, S. A. De C.V.  
México, 1995  
670 p.p.
- 10 Sarason, Irvin G.  
Sarason, Bárbara R.  
Psicología Anormal El Problema De La Conducta Inadaptada  
Prentice Hall Hispanoamérica  
7ª. Edición  
México  
675 p.p.
- 11 Senn, James A.  
Análisis Y Diseño De Sistemas De Información  
Mcwraw Hill Interamericana De México, S. A. De C. V.  
Segunda Edición  
México, 1992  
942 p.p.
- 12 Termes Carreró, Rafael  
Libertad Ante La Censura En Internet  
Editorial Iese  
Navarra, España  
1997  
16 p.p.



## Cuestionario Uso de Internet y Comportamiento

<b>Fecha</b>	
<b>Edad</b>	
<b>Sexo</b>	
<b>Año que Cursa</b>	
<b>Carrera y Facultad</b>	

La siguiente información es de uso confidencial y será utilizada para el desarrollo de una tesis de psicología relacionada con el comportamiento humano y el uso de Internet. Por favor subraye únicamente la respuesta que más responda a la pregunta de acuerdo a su criterio.

1. ¿Cuántas horas pasa conectado a Internet diariamente?  
Menos de 1 hora  
De 1 a 3 horas  
De 3 a 6 horas  
Más de 6 horas
2. ¿En dónde tiene acceso a Internet principalmente?  
Trabajo  
Casa  
Café Internet  
Otro
3. ¿Cuánto Invierte en consumo de Internet al mes?  
Menos de Q. 100  
De Q. 100 a 300  
De Q. 300 a 500  
Más de Q 500
4. ¿Se encuentra conectado a Internet por más tiempo del que planeó hacerlo?  
Siempre  
Frecuentemente  
Raramente  
Nunca
5. ¿El rendimiento académico o laboral ha sufrido por la cantidad de tiempo que permanece conectado a Internet?  
Siempre  
Frecuentemente  
Raramente  
Nunca
6. ¿Qué tan frecuentemente verifica el correo electrónico en lugar de hacer algo que tendría que hacer antes?  
Siempre  
Frecuentemente  
Raramente  
Nunca
7. ¿Que tan seguido se siente deprimido, ansioso o nervioso cuando no está conectado, sentimientos que desaparecen al conectarse a Internet?  
Siempre  
Frecuentemente  
Raramente  
Nunca
8. ¿Utiliza Internet como medio para evadir los problemas, o de aliviar un estado de ánimo?  
Siempre  
Frecuentemente  
Raramente  
Nunca
9. ¿Ha aumentado el uso de Internet durante el último mes?  
Si  
No
10. Si alguien le interrumpe mientras está conectado a Internet, usted, ¿ se impacienta, se molesta o se comporta de manera desagradable?  
Siempre  
Frecuentemente  
Raramente  
Nunca

## Resumen

La introducción de nueva tecnología en Guatemala es un factor crítico de éxito para el desarrollo integral de la nación. La implementación de nueva tecnología requiere de recursos, pero principalmente de cambios drásticos de actitudes en las personas que de una u otra forma participarán o tendrán contacto con la tecnología.

La tecnología de Internet, abre la puerta del mundo a los individuos, permitiéndoles acceso a diversa información, conocer nuevas personas, comunicarse en forma inmediata a cualquier parte y en fin aprovechar su uso para su crecimiento personal. Se debe tomar en cuenta que esta tecnología llega ya a colegios de nivel primario, por lo que podría decirse que llega a todos los que tengan una computadora y estén conectados a la red.

Cabe mencionar que este océano de posibilidades de información y comunicación a través del mundo, podría afectar negativamente el comportamiento de los individuos que acceden a ella, cuando Internet es utilizada para evadir problemas, satisfacer necesidades o deseos reprimidos en el mundo real.

Este estudio trata de determinar las consecuencias negativas en el comportamiento de los guatemaltecos que usan Internet y proponer soluciones para mantener una salud mental, ya que en nuestro tiempo son más los jóvenes que incluyen este servicio en su vida diaria, y debe ser estudiado para lograr que esta tecnología sea de ayuda al crecimiento intelectual.

El estudio presenta la teoría básica relacionada con la tecnología de Internet, la relación con las variables del comportamiento e incluye un análisis de las respuestas proporcionadas por una muestra seleccionada de usuarios del servicio de Internet para determinar la influencia del mismo en su comportamiento.